

УДК 362.6 (471.55)

ББК С 992 (2 Рос – 4 Чел)

**КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ И
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН
ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА**

*Спесивцева Ольга Ивановна
канд. филос. наук, доцент, профессор РАЕ,
Челябинский государственный университет, г. Челябинск
E-mail: spoi@mail.ru*

**CRITEREE OF ESTIMATION EFFICIENCY AND
QUALITY STATE SERVICES IN THE SPHERE OF
SOCIAL SERVICE OF OLD PEOPLE**

*Spesivtseva Olga Ivanovna,
candidate of science, associate professor,
Chelyabinsk, State, University, Chelyabinsk*

АННОТАЦИЯ

Раскрывается проблема эффективности и качества предоставления государственных услуг в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста через количественные показатели качества социальных услуг, уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг. Необходимость управления услугами опирается на разработку и проведение мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Челябинской области с определением количественных показателей качества социальных услуг, через зоны, требующие приоритетного внимания региональных властей.

ABSTRACT

The article considers the efficiency and quality of service of elderly people. The main indicators are: quality of service, the level of satisfaction the quality's service given by state and municipal servants. Author proves that management of services are based on the monitoring of quality services given by state and municipal servants in Chelyabinskaya origin and on the consideration of quantitative indicators of quality social services. Author also suggests considering areas that require priority attention of the regional authorities.

Ключевые слова: социальная защита населения, качество жизнедеятельности (жизни), контроль качества услуг, система управления качеством социальных услуг, методы и ресурсы улучшения качества, количественные показатели качества социальных услуг, методы оценки качества оказываемых социальных услуг, мониторинг качества предоставления государственных услуг, индикатор качества и доступности

Key words: social services, state and municipal servants, life quality, quality of service, quantitative indicators, method, resource, monitoring of quality social services, indicator of quality

В настоящее время одной из главных тенденций социальной политики в сфере социальной защиты населения является повышение эффективности и качества государственных услуг. В соответствии с указами Президента РФ, к 2018 году уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен составлять не менее 90%.

К числу наиболее востребованных гражданами государственных услуг относятся услуги в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста. Во-первых, в связи с тем, что граждане пожилого возраста, как особая социально незащищенная категория населения, нуждаются в повышенном внимании общества и государства. Во-вторых, спрос на услуги социального обслуживания ежегодно возрастает в связи с ростом абсолютного числа и относительной доли населения пожилых людей.

По данным Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Челябинской области предположительная численность граждан старше трудоспособного возраста на начало 2014 года составила более 814 тысяч человек – 23,2 процентов от общего количества населения Челябинской области. В среднем по Российской Федерации этот показатель составляет 21,6 процентов. По оценкам экспертов, в предстоящее десятилетие число пожилых граждан будет расти и, согласно прогнозу, к 2031 году достигнет 27,3 процентов. Кроме того, в Челябинской области проживает более 240 тысяч инвалидов, в том числе почти 10,2 тысяч детей-инвалидов [9].

Удовлетворенность пожилых людей качеством своей жизни представляет собой субъективные оценки своего положения. Качество как обобщенная и специфицированная характеристика в методологическом отношении обладает множеством свойств. Учитывая эти свойства, структура качества жизни включает такие компоненты: качество общества (личности, населения, отдельных социальных групп и организаций гражданского общества); качество трудовой и предпринимательской жизни; качество социальной инфраструктуры; качество окружающей среды; личная безопасность; удовлетворенность людей качеством своей жизни; уровень жизни [1].

Критерием качества социального обслуживания для граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, является сформированность у граждан социальной субъектности – стабилизация качества жизнедеятельности, а для социально активных слоев, желающих получать социальные услуги, повышение уровня социальной субъектности – улучшение качества жизнедеятельности [6].

Изучение литературы по проблемам качества социальных услуг позволяет сделать вывод о необходимости конкретизации комплексной системы управления качеством социальных услуг, представляющей собой совокупность методов и средств по регулированию качества социальных услуг в соответствии с установленными требованиями эффективного функционирования организаций социального сектора.

Разнообразные методы и ресурсы улучшения качества могут быть объединены во взаимоувязанный комплекс с оптимизацией управления и

применения: организационно-экономические, правовые информационные, технические методы [2].

Комплексная система управления качеством социальных услуг по своему характеру является системой, включающей различные направления [8, с. 28]. Ориентация управления качеством социальных услуг на характер социальных потребностей с учетом их распределения во времени и пространстве служит объективной предпосылкой для формирования конкретных целей социальной деятельности в целом. Это является также основанием для разработки и использования методов и средств при создании, изготовлении и использовании социальной продукции, услуг необходимого качества.

Основу определения количественных показателей качества социальных услуг, по мнению специалистов, изучающих данную проблему, составляет идея использования шкал: ожидание – эталонная с позиции потребителя оценка анализируемого параметра; восприятие – фактическая оценка параметра; важность – оценка его значимости [8, с. 27]. Отдельные факторы, такие, как неопределенность долгосрочного эффекта от потребления социальной услуги, многократное потребление социальной услуги в течение длительного периода времени и невозможность сравнения, отсутствие профессиональных знаний в соответствующей области, могут снижать объективность потребительских оценок качества полученной социальной услуги.

Специфика проявления результата профессиональной деятельности специалиста заключается в том, что качество его деятельности, производимый эффект может проявляться не сразу: работа с клиентом, семьей в течение длительного времени. Услуга может быть не индивидуальной, а комплексной, когда ее оказывают несколько специалистов (специалист по социальной работе, психолог, юрист). Качество труда при этом будет распространяться на всю группу. Взаимосвязь между самим процессом оказания услуги и определением доли участия в нем специалистов различного профиля и квалификации, т.е. процесс работы с клиентом может быть длительным по времени, потенциально в нем могут участвовать специалисты, обладающие разным уровнем знаний, опытом, навыками и умениями. Все это вызывает необходимость разработки модели менеджмента качества.

В основе разработки моделей качества социальных услуг может быть использована трехуровневая модель системы менеджмента качества, которая помогала бы предприятиям социальной сферы достигать устойчивого развития, способствовала бы адаптации предприятия к изменениям, формированию знаний (компетентности персонала и всей организации, упреждающему накоплению знаний, развитию культуры восприятия быстрых изменений) и предусматривать применение инновационного подхода [8, с. 32].

Следовательно, основным направлением деятельности по формированию и развитию системы управления качеством оказываемых социальных услуг является создание системы менеджмента качества, что предполагает разработку критериев и методологии оценки качества социальных услуг, укрепление положения учреждений посредством достижения таких целей, как расширение возможностей потребителей социальных услуг по их приобретению; содействие достижению и непрерывному повышению уровня качества социальных услуг; совершенствование системы управления учреждениями социальной сферы; снижение непроизводительных затрат и потерь, вызванных несовершенной организацией процесса оказания социальных услуг; содействие профессиональному росту работников, занятых в социальном секторе; повышение престижа учреждений социального обслуживания в регионе и за его пределами [7, с. 10].

В соответствии с Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг» в процессе проверки системы качества учреждений необходимы: контроль соответствия системы качества требованиям стандарта и документации на нее; анализ и оценка состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей; анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов; выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества [3].

При контроле и оценке качества услуг учреждение также должно обеспечивать самоконтроль персонала, предоставляющего услуги, как составную часть процесса контроля, обеспечивать приоритет клиентов в оценке качества услуг и практиковать в учреждении регулярную оценку степени

удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов.

Организация проверки качества проводится в целях оценки эффективности системы менеджмента качества; выявления несоответствий в системе менеджмента качества, в процедурах, в самом процессе; определения причин выявленных несоответствий; проверки и оценки эффективности корректирующих мероприятий. Проверки могут быть плановые (определяется периодичность – один раз в три года, ежегодно, ежеквартально) и внеплановые (при возникновении чрезвычайной ситуации, для изучения определенного направления работы).

На практике выделяется шесть этапов проверки качества социальных услуг: предварительный – рассматриваются все документы, источники, составляется приказ учреждения о проведении проверки, определяется рабочая группа по проведению проверки; целеполагания – формулирование целей, задач, рассмотрение участков работы, определение регламента проведения проверки; этап обработки информации – сбор, систематизация и анализ информации, поиск дополнительных источников информации, изучение ресурсов и среды, которые могут быть использованы для достижения целей; методологический этап – разработка плана действий, определение методов исследования, выбор критериев для оценки результата, проведение работы по оценке качества; процедурный этап – проверка на месте осуществляется с помощью схемы по определенным направлениям работы; контрольно-аналитический этап – подведение итогов, анализ, составление отчета об итогах проведения проверки качества оказания услуг с выводами, полученными группой проверяющих, внесением предложений по улучшению качества.

Для оценки качества социальных услуг возможно использование четырех методов оценки качества оказываемых социальных услуг, в том числе: анализ документации, социальное картографирование, выборочные опросы местных жителей и экспертные опросы. При проведении работы по оценке качества социальных услуг также необходимо учитывать частоту обращения клиента в социальную службу; уровень предлагаемых социальных гарантий при обращении; объем социальных услуг, долю оказанных социальных услуг в общем объеме необходимых услуг, в том числе на платной основе; среднюю продолжительность

решения проблемной ситуации (оказания услуги) и переходом человека к нормальной жизнедеятельности.

В соответствии с положением о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг в Челябинской области, утвержденного распоряжением Правительства Челябинской области от 20.08.2013 №177-рп «О системе мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Челябинской области», мониторинг качества предоставления государственных услуг (далее именуется – мониторинг) направлен на оптимизацию процессов предоставления государственных услуг и повышения качества их предоставления [5].

В ходе мониторинга осуществляется: выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений параметров качества предоставления государственных услуг гражданам и организациям, в том числе временных и финансовых затрат на получение конечного результата государственной услуги; выработка и реализация мер, направленных на совершенствование процессов предоставления государственных услуг и повышение качества их предоставления; отслеживание динамики значений параметров качества и доступности предоставления государственных услуг и контроль результативности мер, направленных на повышение удовлетворенности граждан и организаций качеством предоставления государственных услуг.

Мониторинг проводится в отношении государственных услуг, включенных в Перечень государственных услуг (функций) органов исполнительной власти Челябинской области, утвержденный распоряжением Губернатора Челябинской области от 06.06.2011 № 549-р «О Перечне государственных услуг (функций) органов исполнительной власти Челябинской области».

Предметом мониторинга являются показатели качества и доступности предоставления государственных услуг. Показатели раскрываются в виде набора индикаторов, характеризующих конкретную государственную услугу.

Индикатор качества и доступности – качественная либо количественная характеристика, которая может быть измерена, проверена и выражена числовым или логическим (например, «да/нет», «имеется/отсутствует») значением либо степенью удовлетворенности (например, процентным отношением получателей,

удовлетворенных качеством предоставления государственной услуги, к общему количеству получателей государственной услуги).

Показатели качества и доступности государственных услуг подразделяются на общие – характерные для всех государственных услуг – и специфические (дополнительные) – характерные для определенной государственной услуги. Параметры качества предоставления государственных услуг, исследуемые при проведении мониторинга, устанавливаются исходя из особенностей исследуемых государственных услуг, возникающих при их предоставлении проблем, запросов их получателей. Показатели и индикаторы могут корректироваться в зависимости от целей и задач проведения мониторинга.

В рамках мониторинга оценка эффективности и качества предоставления государственных услуг в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста Челябинской области осуществляется по общим показателям и их индикаторам с независимой оценкой качества оказания услуг учреждениями и предприятиями социального обслуживания предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об учреждении и о предприятии социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность информации об учреждении и о предприятии социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения и предприятия социального обслуживания; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Таким образом, раскрытие критериев и индикаторов оценки эффективности и качества предоставления государственных услуг в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и независимой оценки качества оказания услуг учреждениями и предприятиями социального обслуживания позволяют определить зоны, требующие приоритетного внимания региональных властей, сформировать перечень мероприятий по повышению результативности деятельности региональных органов исполнительной власти, в том числе по оптимизации деятельности органов и учреждений системы социальной защиты

населения Челябинской области, повышению качества и объема предоставляемых населению услуг.

Список литературы:

1. Федеральный закон от 28.07.2012 № 133-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» // Российская газета. - № 172. – 2012. - 30 июля.
2. [Постановление Правительства РФ от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»](#) // Собрание законодательства РФ. - № 14. - ст. 1703. – 2013. - 8 апреля.
3. Приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 534-ст «Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания» // М.: Стандартинформ, 2006.
4. [Распоряжение Правительства РФ от 30.03.2013 № 487-р](#) «План мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы» // Собрание законодательства РФ. - № 14. - ст. 1722. – 2013. – 8 апреля.
5. Распоряжение Правительства Челябинской области от 20.08.2013 №177-рп «О системе мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Челябинской области» // Южноуральская панорама. - № 139. - спецвыпуск № 31. – 2013. - 18 сентября.
6. Федеральный закон от 28.07.2012 № 133-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» // Российская газета. - № 172. – 2012. - 30 июля.

7. Гехт, И.А. Мнение населения о совершенствовании системы предоставления социальных услуг в учреждениях социальной защиты населения Челябинской области / И.А. Гехт // Помощь инвалидам и пожилым людям. – 2011. - №7.- С. 10-11.

8. Романенко, А.В. Совершенствование системы управления качеством социальных услуг / А.В. Романенко // Отечественный журнал социальной работы. - 2007. - № 3. – С. 27-32.